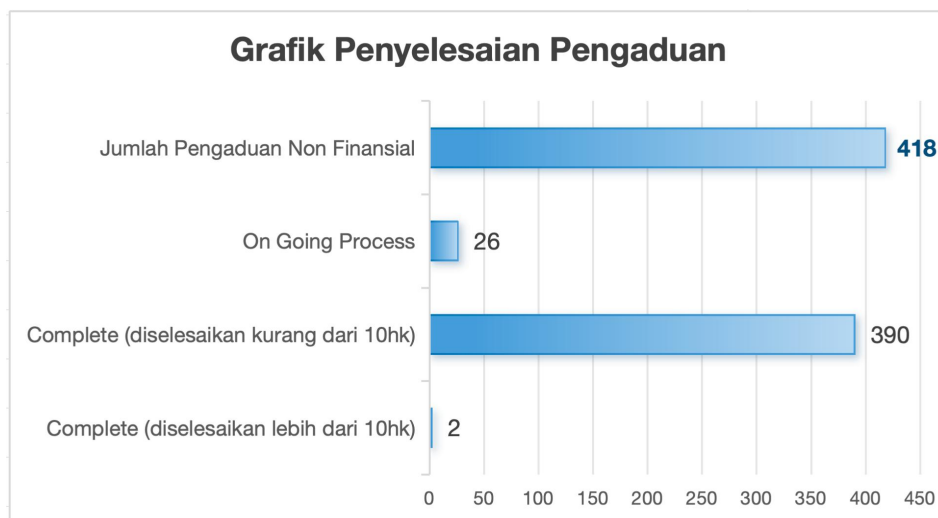


LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH
NON FINANSIAL BULAN MARET 2025

✚ Penerimaan pengaduan non finansial yang diterima pada Bulan Maret 2025 dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Kode	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	1703	Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimara	255
2	1710	Kartu ATM Bankaltimara Tertelan di ATM Bank Lain	103
3	2403	Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimara / Pendaftaran Belum Selesai	17
4	1121	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG Revamp	6
5	1615	Kehilangan Bilyet Deposito	6
6	1102	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimara	5
7	1708	Proses Aktivasi Kartu ATM Belum Selesai (Aktivasi pada Cabang Lain)	5
8	1111	Pengaduan Nasabah Terkait Mesin ATM Bankaltimara	4
9	1122	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Cardless DG by Bankaltimara	4
10	1141	Pengaduan Nasabah Terkait ATKP OPD	3
11	1118	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan QRIS Bankaltimara	2
12	1104	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan SMS Notifikasi Bankaltimara	2
13	2105	Rekening Nasabah Bankaltimara Terindikasi Hacking (Non Finansial)	2
14	1120	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG by Bankaltimara	2
15	1110	Pengaduan Nasabah Terkait Produk Bankaltimara	1
16	1108	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan CMS Bankaltimara	1
TOTAL			418

✚ Penyelesaian Pengaduan Non Finansial yang diterima pada bulan Maret 2025 yaitu sebagai berikut :



Kesimpulan

Berdasarkan analisa tersebut di atas, terdapat 16 kategori penerimaan pengaduan non finansial pada Bulan Maret 2025, namun ada 5 (lima) pengaduan yang mendominasi dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimtara yaitu sebanyak 255 pengaduan. Hal ini disebabkan oleh karena nasabah yang melakukan transaksi melalui mesin ATM Bankaltimtara terlalu lama sehingga mesin ATM otomatis menelan kartu ATM nasabah yang bersangkutan atau Nasabah melakukan transaksi ketika mesin ATM sedang mengalami *trouble* sehingga mesin menelan kartu ATM nasabah dikarenakan mesin mengalami *error*.
2. Kartu ATM Bankaltimtara Tertelan di ATM Bank Lain yaitu sebanyak 103 pengaduan (643.75%). Hal ini disebabkan oleh nasabah yang melakukan transaksi melalui mesin ATM Bank lain terlalu lama sehingga mesin ATM otomatis menelan kartu ATM nasabah yang bersangkutan atau Nasabah melakukan transaksi ketika mesin ATM sedang mengalami *trouble* sehingga mesin menelan kartu ATM nasabah dikarenakan mesin mengalami *error*.
3. Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimtara / Pendaftaran Belum Selesai yaitu sebanyak 17 pengaduan. Hal ini disebabkan oleh karena Nasabah belum menerima kode registrasi untuk melakukan registrasi DG Bankaltimtara pada android/handphone nasabah. Sehingga dilakukan pengecekan status DG Nasabah pada aplikasi *ib.bankaltimtara back office* dan meneruskan pengaduan tersebut ke Layanan Kantor Cabang tempat Nasabah melakukan pendaftaran DG Bankaltimtara agar dapat segera ditindaklanjuti proses pendaftaran DG yang belum selesai tersebut.
4. Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG Revamp yaitu sebanyak 6 pengaduan. Nasabah mengadukan adanya permasalahan/*trouble* dalam penggunaan aplikasi DG by Bankaltimtara diantaranya seperti sistem DG sedang pemeliharaan, data rekening DG tidak sesuai dengan rekening nasabah, notifikasi transaksi yang tidak sesuai, dan lainnya.
5. Kehilangan Bilyet Deposito yaitu sebanyak 6 pengaduan. Hal ini disebabkan kelalaian nasabah dalam menyimpan bilyet/tercecer sehingga CS membantu untuk melakukan cetak bilyet deposito kembali atau nasabah langsung melakukan pencairan deposito.

f

Data pengaduan non finansial nasabah yang dibuat laporan adalah data yang diperoleh dari pengaduan nasabah melalui seluruh cabang Bankaltimtara. Demikian laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Non Finansial Nasabah ini dibuat untuk kemudian dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 08 Maret 2025

**PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
KALIMANTAN TIMUR DAN KALIMANTAN UTARA**
Unit Contact Center & Complaint Handling



SYUKUR PHILLIPS IMMANUEL SINAGA

Pemimpin



RAISSA DWI PUTRINI

Officer Complaint Handling